

苦情対応マニュアル

ケアハウス南風

令和3年9月30日改定

一 目的

苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や入居者等の満足感の向上、虐待防止、権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営む者の社会的信頼性の向上にもつながる。苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で改善を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることを目的に策定する。

二 マニュアルの適用範囲

このマニュアルは、ケアハウス南風に勤務する職員及び入居者等すべてのものに適用する。

三 苦情相談窓口、担当者の設置

各事業所段階における苦情解決体制として、1. 苦情解決責任者、2. 苦情受付担当者、3. 第三者委員を設置する。(資料1参照) また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにすると共に、苦情受付担当者に必ず引継ぎを行う。

1. 苦情解決責任者

目的：苦情解決の責任主体を明確にする

役割：苦情解決の仕組みの周知や苦情申出人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の報告などを行う

対象者：施設長とし、理事長が任命する

2. 苦情受付担当者

目的：サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整える

役割：入居者等からの苦情を随時受け付けて苦情解決責任者、第三者委員への報告を行うと共に、受付から解決・改善までの経過と結果の報告について記録する

対象者：施設長が職員の中から任命する

3. 第三者委員

目的：苦情解決に社会性や客観性を確保し、入居者等の立場や状況に配慮した適切な対応を推進する

役割：入居者等が職員に苦情申出をしにくい際の苦情解決や、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言や解決策の調整を行う。日常的な状況の確認と入居者等からの意見聴取などを行う

四 苦情処理体制・手順

1. 苦情対応の仕組み・受付

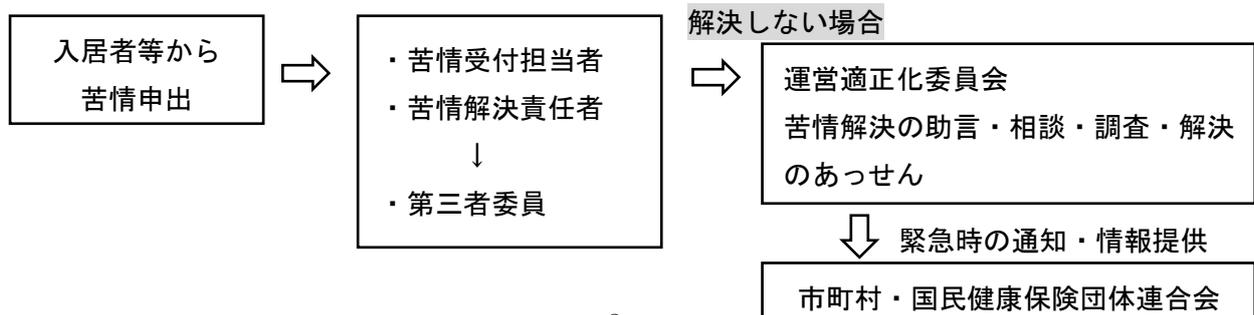
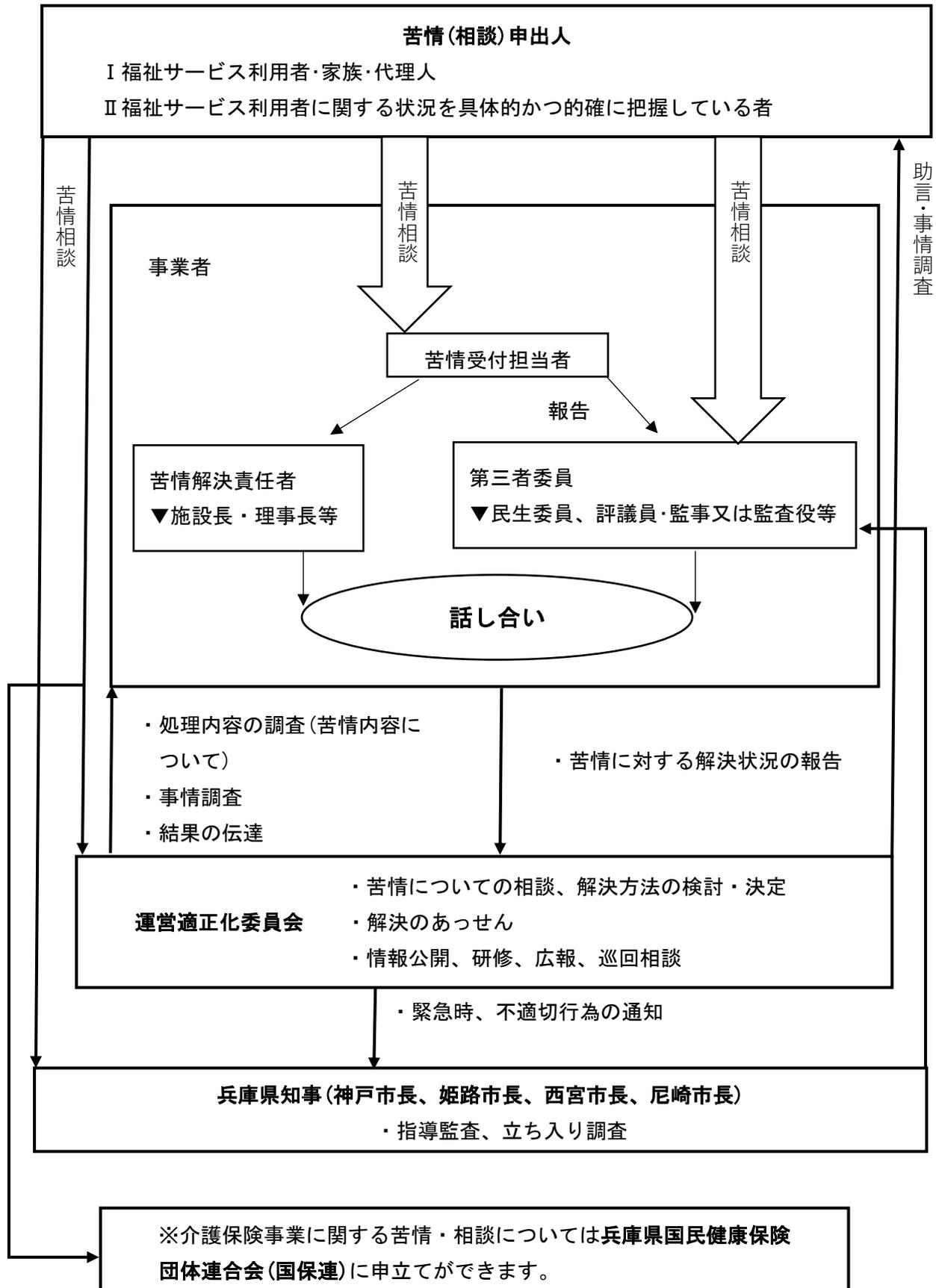


図1 苦情解決の仕組み概要図



- (1) 入居者及びその家族から苦情があった場合は、直ちに支援相談員が相手方に連絡を取り、直接自宅等に出向くなどし、「ケアハウス南風 苦情・要望・意見受付書」(様式①)に従って、詳しい事情を確認し、苦情内容を記載する。

2. 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合は除く。
- (2) 投書など匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- (3) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対し報告を受けた旨を苦情受付報告書(様式②)により通知する。
- (4) 苦情受付担当者が必要であると判断した場合は、苦情解決責任者を含め検討会議を行う。(検討会議を行わない場合も必ず苦情解決責任者まで処理結果を報告する)

3. 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- (2) 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ① 第三者委員による苦情内容の確認
 - ② 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ③ 話し合いの結果や改善事項などの書面での記録と確認(様式③)により通知する。なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

4. 苦情解決結果の記録・報告

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について(様式④)により第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、(様式⑤)により一定期間経過後、報告する

5. 運営適正化委員会での調整

苦情解決が困難な事項に関しては、兵庫県福祉サービス運営適正化委員会へ報告する

兵庫県福祉サービス運営適正化委員会

電話：078-242-6868

受付時間：10：00～16：00（土日祝、年末年始を除く）